

Perumusan dalam masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD Belitung. Hipotesis yang diajukan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada RSUD Belitung.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas II di RSUD Belitung. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 50 orang dengan tehnik sampling yang digunakan simple random sampling. Alat analisis dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif dan uji statistik inferensial.

Berdasarkan dari hasil uji validitas, terlihat bahwa seluruh instrumen pada variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen pada penelitian ini tidak ada yang dibuang atau dengan kata lain butir-butir dalam kuisioner dalam penelitian ini adalah valid yang ditunjukkan dengan nilai  $r$  hitung pada masing-masing item lebih besar dari  $r$  tabel (0,2743). Berdasarkan dari uji reliabilitas terhadap seluruh item pertanyaan diperoleh nilai Chronbach Alpha ( $\alpha$ ) lebih besar 6

0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan penelitian ini telah memenuhi syarat reliabilitas atau dengan kata lain bahwa kuisioner ini reliabel.

Berdasarkan hasil penelitian ini terbukti, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan  $F$  hitung (127,991) >  $F$  tabel (3,195).

berdasarkan hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung dan tabel  $X_1$  (4,006 > 2,0117) dan  $t$  hitung  $X_2$  (23,370) lebih besar dari  $t$  tabel (2,0117).

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan bagi RSUD Belitung, pihak rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki harga karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.